



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de la Financiera Mibanco S.A.
Agencia Cajabamba

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Br. Javier Neyra Zavaleta (ORCID: 0000-0003-0415-4157)

Br. Edith Gissella Reyes Vera (ORCID: 0000-0001-7787-3369)

ASESOR:

Mg. CPCC. Mario Ignacio Farfán Ayala (ORCID: 0000-0003-2378-1025)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

Chiclayo– Perú

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación, lo dedico en primer lugar a Dios, por darme fuerzas para salir adelante. A mis padres por su apoyo incondicional para poder culminar mis estudios universitarios. También lo dedico a mi menor hijo, quien es mi motivo, fortaleza y la razón de mi vida para salir adelante.

Así mismo al asesor Mg. CPCC. Farfán Ayala Mario Ignacio, por brindarnos sus conocimientos adquiridos y así poder culminar el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Edith Gissella

La presente investigación, lo dedico en primer lugar a Dios por darme fuerzas para lograr mis objetivos y a mis padres por su apoyo constante para poder culminar con éxito mis estudios universitarios.

Javier

Agradecimiento

Agradecemos a nuestro asesor Mg. CPCC. Farfán Ayala Mario Ignacio, por brindarnos sus conocimientos adquiridos, por su ayuda incondicional y sus consejos brindados y así poder culminar el desarrollo de mi trabajo de investigación.

A nuestros padres por su apoyo y confianza que nos brindan día a día para poder culminar nuestros estudios universitarios.

Así mismo agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo por darnos las facilidades para poder culminar con nuestros estudios universitarios y así poder lograr nuestras metas trazadas a corto y largo plazo.

Los Autores

Página de jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 033-2020-EPC

En el distrito de Pimentel, siendo las 11:00 am horas del día sábado 29 de agosto de 2020, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Carrera Profesional N° 380, de fecha viernes 28 de agosto de 2020, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: “Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de la Financiera Mibanco S.A. Agencia Cajabamba”, presentado por los bachilleres: NEYRA ZAVALETA JAVIER y REYES VERA EDITH GISSELLA con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

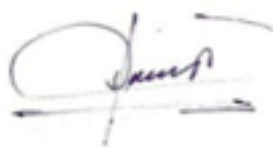
PRESIDENTE : Mg. Rita de Jesús Toro López
SECRETARIO (A) : Mg. Hugo Yván Collantes Palomino
VOCAL : Mg. Jorge Augusto Sosa Salés

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del Jurado se resuelve: **APROBAR POR UNANIMIDAD**, siendo las 11:54 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

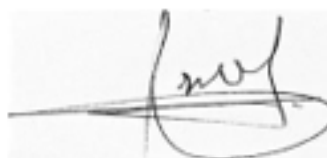
Chiclayo, 29 de agosto de 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rita de Jesús'.

Mg. Rita de Jesús Toro López
Presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hugo Yván'.

Mg. Hugo Yván Collantes Palomino
Secretario (a)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Augusto'.

Mg. Jorge Augusto Sosa Salés
Vocal

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

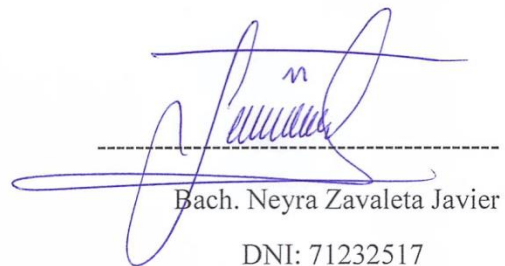
Yo, Neyra Zavaleta, Javier con DNI N° 71232517 a efecto de cumplir con las disposiciones consideradas en el Reglamento de Grados y Titulados de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad.

Declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y auténtica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2019.



Bach. Neyra Zavaleta Javier
DNI: 71232517

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

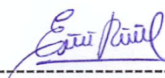
Yo, Edith Gissella Reyes Vera con DNI N° 72368386 a efecto de cumplir con las disposiciones consideradas en el Reglamento de Grados y Titulados de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad.

Declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y auténtica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2019.



Bach. Reyes Vera Edith Gissella

DNI: 72368386

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	24
2.1 Tipo y Diseño de la investigación	24
2.2 Operacionalización de las variables	25
2.3 Población, Muestra y Muestreo.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5 Procedimientos.....	30
2.6 Métodos de análisis de datos.....	31
2.7 Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. PROPUESTA.....	48
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	26
Tabla 2 Población	28
Tabla 3. Primera percepción con el cliente	32
Tabla 4. Exigen documentos originales y sustentatorios	33
Tabla 5. Clientes con capacidad de pago	33
Tabla 6. Calificación de los clientes en las centrales de riesgo	34
Tabla 7. Tomar en cuenta la afiliación del cliente en otras entidades	35
Tabla 8. Financiera educa al cliente.....	35
Tabla 9. Reconocimiento y premiación a los clientes puntuales	36
Tabla 10. Considerar incentivos a los trabajadores de cobranzas	37
Tabla 11. Entrevista al Gerente de Agencia	38
Tabla 12. Entrevista al Gestor de Recuperación.....	39
Tabla 13. Créditos otorgados en el 2017 y 2018	41
Tabla 14. Stock de clientes del 2017 y 2018	41
Tabla 15. Índice de Morosidad del 2017 y 2018	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Primer encuentro con el cliente	32
Figura 2. Documentos originales	33
Figura 3. Capacidad Financiera	34
Figura 4. Calificación de clientes	34
Figura 5. Clientes afiliados.....	35
Figura 6. Educar y entrenar a los clientes	36
Figura 7. Reconocimiento de clientes	36
Figura 8. Incentivos a trabajadores de cobranzas	37

Resumen

La presente investigación se ha llevado a cabo, debido a que la Financiera Mi Banco-Agencia Cajabamba, no ha tenido éxito en la reducción del índice de morosidad con la finalidad de proponer estrategias para reducir dicha morosidad, esto nos ha llevado a formular el siguiente problema ¿De qué manera las estrategias financieras reducirán el índice de morosidad de la financiera Mibanco S.A Agencia Cajabamba? por lo cual se tiene como objetivo Establecer estrategias Financieras para reducir el índice de morosidad de la financiera Mibanco S.A Agencia Cajabamba. Está investigación es de tipo descriptivo propositivo, basada en un diseño no experimental, aplicada a una población que está representada por una muestra de 28 colaboradores de Financiera Mi Banco Agencia Cajabamba.

Para ello ha sido necesario aplicar las técnicas de investigación como la entrevista y encuesta empleando el método deductivo y analítico.

Luego de aplicar las técnicas de investigación; se identificó que si existen estrategias financieras y están en práctica, sin embargo, aun cuentan con morosidad con un promedio de 2.5% según lo analizado en ambos periodos 2017 y 2018. Además sus procedimientos son más rígidos, debido a que siempre exigen documentos originales y sustentatorios, trabajan con clientes que tienen capacidad financiera en los últimos doce meses, realizan revisión en los centrales de riesgos, premian y reconocen a los clientes que son puntuales y fomentan una cultura financiera.

Se concluye que las estrategias financieras se encuentran dirigidas en capacitar a los asesores de créditos, evaluar las políticas ya existentes y educar a los futuros clientes que tendrá la financiera Mibanco S.A.

Palabras clave: Estrategias financieras, morosidad, causas de la morosidad, estrategias proactivas.

Abstract

This investigation has been carried out, since the Financial Company Mibanco-Agencia Cajabamba, has not been successful in reducing the delinquency rate in order to propose strategies to reduce said delinquency, this has led us to formulate the following problem How will financial strategies reduce the delinquency rate of Mibanco SA Agencia Cajabamba? Therefore, the objective is to establish financial strategies to reduce the delinquency rate of the financial company Mibanco S.A Agencia Cajabamba. This research is descriptive and purposeful, based on a non-experimental design, applied to a population that is represented by a sample of 28 collaborators from Financiera MiBanco Agencia Cajabamba.

For this, it has been necessary to apply research techniques such as the interview and survey using the deductive and analytical method.

After applying the investigation techniques; it was identified that if there are financial strategies and they are in practice, however, they still have delinquencies with an average of 2.5% as analyzed in both periods 2017 and 2018. In addition, their procedures are more rigid, since they always require original documents and Sustainers work with clients who have financial capacity in the last twelve months, carry out reviews in the credit bureaus, reward and recognize clients who are punctual and foster a financial culture.

It is concluded that the financial strategies are aimed at training credit counselors, evaluating the existing policies and educating the future clients that the financial Mibanco S.A. will have.

Keywords: Financial strategies, late payment, cause of late payment, proactive strategies.